Procédure de qualification

PRATIQUE DU COMMERCE DE DETAIL

Assistant du commerce de détail AFP /
Assistante du commerce de détail AFP

Série 2, 2010

Nom :	Prénom :	Numéro de candidat-e :
.....	.....	.....

Durée de l'épreuve : 45 minutes

Moyens auxiliaires autorisés : Calculatrice de poche (non programmable)

Échelle de notes: nombre maximal de points : 100 points

Note	Points		
6	95	–	100
5,5	85	–	94
5	75	–	84
4,5	65	–	74
4	55	–	64
3,5	45	–	54
3	35	–	44
2,5	25	–	34
2	15	–	24
1,5	5	–	14
1	0	–	4

Signatures des experts :		Points obtenus:	Note:
.....	.....	.....	.....

Tournez svp

Délai de libération : Cette série d'examen ne doit pas être utilisée comme exercice avant le **1er janvier 2011**

Elaboré par : Groupe d'auteurs romands de la C RT EPC
Edité par : CSFO, Unité procédures de qualification, Berne

Répondez par une croix dans la case correspondante.

1. L'**apparence** de l'assistant du commerce de détail, c'est : ___**/ 2 pts**

   ☐ l'image positive ou négative qu'il/elle reflète vis-à-vis des clients.

   ☐ un élément sans importance pour le client.

   ☐ de ton et les mots qu'il/elle utilise pour répondre aux clients.

2. Pour bien **planifier son emploi du temps**, il faut : ___**/ 2 pts**

   ☐ laisser l'organisation pour les chefs, ce n'est pas mon problème.

   ☐ programmer les horaires de travail.

   ☐ laisser, uniquement au patron, le soin de "fixer des priorités".

3. Les **cartes de crédit** sont : ___**/ 2 pts**

   ☐ toujours gratuites pour le client.

   ☐ utilisées uniquement en Suisse.

   ☐ utilisées aussi pour retirer de l'argent au bancomat.

4. Une **vitrine** représentant les vacances pour mettre en valeur les crèmes solaires correspond à : ___**/ 2 pts**

   ☐ une vitrine pour la présentation de masse.

   ☐ une vitrine placardée.

   ☐ une vitrine axée sur un thème.

5. Il existe différentes catégories de services. Cochez ceux qui se rapportent au **service lié à la clientèle**. ___**/ 2 pts**

   ☐ L'acceptation des paiements par cartes de crédit, la carte Cash, les bons.

   ☐ Le parking, les paniers, l'ascenseur.

   ☐ Les retouches, l'extension de garantie, la démonstration.

Total page 2 : ____/ 10 pts

6. Une des **activités** du commerce de détail consiste à : ___**/ 2 pts**

- ☐ fabriquer les produits et les revendre aux grossistes.
- ☐ acheter auprès du grossiste et vendre les produits d'actualité au bon moment et en quantités adéquates.
- ☐ acheter les produits aux fabricants et les stocker dans de grands entrepôts.

7. Le **stock de secours** (stock minimum) est utilisé : ___**/ 2 pts**

- ☐ en cas de retard de livraison.
- ☐ avant que la livraison n'arrive.
- ☐ lorsque les ventes diminuent.

8. Dans la forme de vente en **présélection**, le client : ___**/ 2 pts**

- ☐ est totalement libre de choisir ses produits et de payer à la caisse.
- ☐ entre dans le magasin, regarde et en cas de besoin fait appel à un vendeur.
- ☐ est prix en charge dès son entrée dans le magasin par une vendeuse.

9. La **remise à choix** permet au client : ___**/ 2 pts**

- ☐ de payer en plusieurs fois.
- ☐ de réserver un article pendant un certain temps.
- ☐ d'emporter les articles à la maison et de faire tranquillement son choix.

10. Valoriser les arguments au **niveau émotionnel**, cela consiste à : ___**/ 2 pts**

- ☐ attirer l'attention du client sur le mode d'emploi ou la qualité d'un article.
- ☐ souligner le rapport qualité-prix de l'article.
- ☐ attirer l'attention du client sur les notions de prestige ou de mode.

Total page 3 : ____/ 10 pts

11. Pour bien vendre, l'assistant du commerce de détail doit avoir des **qualités** comme la politesse, le tact et la patience. Comment l'assistant du commerce de détail peut-il montrer qu'il les possède ? Citez-en deux de chaque. **___/ 6 pts**

Politesse	Tact	Patience
Exemple : *saluer*		

12. Biffer ce qui ne devrait **pas** faire partie d'un bon **travail en équipe**. **___/ 4 pts**

Adaptation - Idées nouvelles - Respect - Jalousie - Franchise - Moqueries

Entraide - But commun - Hypocrisie - Provocation - Politesse

13. Dans un Grand Magasin, une cliente souhaite acheter trois produits **écologiques** de trois branches différentes. Que lui proposez-vous ? **___/ 3 pts**

- .....
- .....
- .....

14. Qui correspond à la **définition** suivante : « Vend en petites quantités à des consommateurs » ? **___/ 2 pts**

- .....

15. Un client attend de vous que vous ayez une bonne « **technique de vente** ». Donnez quatre exemples qui montrent que vous possédez cette technique. **___/ 4 pts**

- .....
- .....
- .....
- .....

Total page 4 : ____/ 19 pts

16. Classez les différents **services** ci-dessous dans la bonne catégorie. ___**/ 6 pts**

Montage - Change - Toilettes - Vente à crédit - Réparations - Conseils spécialisés

Services liés à la clientèle	Services liés aux produits	Services liés aux paiements

17. Indiquez si l'affirmation est **vraie ou fausse**. ___**/ 6 pts**

	Vrai	Faux
La publicité vise à susciter des désirs d'achat chez les clients.	☐	☐
Un Cash and Carry est un commerce de gros en libre-service.	☐	☐
Il n'est pas possible de contrôler les résultats d'une publicité.	☐	☐
La musique de fond doit être calme et discrète.	☐	☐
Les produits de base sont placés dans les endroits les plus favorables du magasin.	☐	☐
Un paysan qui vend ses légumes au marché utilise un circuit de distribution directe.	☐	☐

18. Nommez trois causes de **différences** entre l'inventaire physique et l'inventaire comptable. ___**/ 3 pts**

- .....
- .....
- .....

19. Citez trois exemples différents de **frais généraux**. ___**/ 3 pts**

- .....
- .....
- .....

Total page 5 : ____/ 18 pts

20. Reliez les entreprises ci-dessous avec les maillons de la **chaîne économique**. **___/ 3 pts**

Fabricant	•	• M. Dubois achète des meubles en Chine et les revend à des magasins en Suisse.
Grossiste	•	• M. Menusier construit des meubles
Détaillant	•	• M. Kea a un magasin de meubles dans un centre commercial.

21. Le **prix du marché** obéit à la loi de l'offre et de la demande. Indiquez ce que fera le prix (augmenter / diminuer / rester stable) dans les situations suivantes : **___/ 3 pts**

- Si la demande de pétrole augmente alors que l'offre diminue, le prix du pétrole va .....
- On annonce que la viande de bœuf peut provoquer la maladie de la vache folle. Le prix de la viande de bœuf va .....
- La production de lait augmente et la consommation de lait diminue, le prix va .....

22. Qu'est-ce qu'un **prix psychologique** ? **___/ 3 pts**

.....

.....

Citez un exemple de prix psychologique.

.....

23. **Complétez** : **___/ 4 pts**

Bénéfice brut = Bénéfice net + ...

Prix de revient (coût total) + Bénéfice net = ...

Prix de revient d'achat + frais généraux = ...

Prix d'achat net + frais d'achat = ...

Total page 6 : ____/ 13 pts

24. Citez deux tâches du **commerce de gros**. **___/ 2 pts**

- .....

- .....

25. Pour chaque affirmation, **cochez** la carte concernée. **___/ 6 pts**

Affirmations	Carte client	Carte de débit	Carte de crédit
Le client doit contresigner un ticket.			
L'argent est transféré directement de compte à compte.			
Le commerçant paie une commission de 2 % à 4 %.			
Ces cartes servent avant tout à fidéliser les clients.			
Le client doit introduire son code PIN.			
Le commerçant obtient, grâce à ces cartes, des informations sur les habitudes d'achat du client.			

26. Indiquez si l'affirmation est **vraie ou fausse**. **___/ 5 pts**

	Vrai	Faux
L'inventaire sert à connaître le chiffre d'affaires du magasin.	☐	☐
En matière de stock, la règle d'or est « ni trop, ni trop peu ».	☐	☐
Plus la rotation du stock est élevée, plus les articles restent longtemps en magasin.	☐	☐
La rotation du stock indique le nombre de fois que le stock moyen est vendu en une année.	☐	☐
L'inventaire permet de connaître la valeur de la marchandise en stock.	☐	☐

27. **Définissez** : **___/ 4 pts**

Le bénéfice net :

.....

.....

L'escompte **:**

.....

.....

Total page 7 : ____/ 17 pts

28. Quelles sont les cinq phases de **l'entretien de vente** ? ___**/ 5 pts**

- .....
- .....
- .....
- .....
- .....

29. A quelles formes de **questions** correspondent les exemples suivants : ___**/ 4 pts**

« Préférez-vous des chaussures de ville ou des chaussures de sport » ?

.....

« Prenez-vous ce modèle en bleu » ?

.....

« Comment puis-je vous renseigner » ?

.....

« Pensez-vous aussi que ce pull ira mieux avec votre pantalon » ?

.....

30. Citez deux points à connaître pour réussir à vendre des articles **complémentaires** à des clients. ___**/ 2 pts**

- .....
- .....

31. Face à un client dont la motivation d'achat est **économique**, quels arguments de vente allez-vous mettre en avant ? Citez-en deux. ___**/ 2 pts**

- .....
- .....

Total page 8 : ____/ 13 pts